

OMBUDSMAN: PEMKOT SOLO TIDAK BOLEH BERPUAS DIRI RAIH ZONA HIJAU PELAYANAN PUBLIK

Minggu, 07 Maret 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

SOLO, suaramerdeka.com - Pemkot Solo tidak boleh berpuas diri meski telah meraih zona hijau di tahun 2018 dalam pelayanan publik. Sebab tahun 2021 akan dilaksanakan lagi penilaian kepatuhan standar pelayanan publik pada semua kabupaten/kota di Jawa Tengah, dan diharapkan pemkot Solo tetap harus hijau.

Hal itu disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Siti Farida SH MH saat kunjungan ke Pemerintah Kota Solo dan diterima Wali Kota Solo, Gibran Rakabuming Raka, Jumat, 5 Maret 2021.

Selain itu, lanjut Farida, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ditengah perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat.

"Banyak sekali tuntutan masyarakat serta tantangan birokrasi dalam pelayanan publik. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat penyelenggara harus meningkatkan kapasitas dalam pelayanan publik," sambung Farida.

Dalam meningkatkan kapasitas pertama dari sisi SDM, yakni dengan meningkatkan profesionalisme baik keilmuan maupun keahlian, meningkatkan integritas dalam melayani, kemudian membangun karakter birokrasi. Salah satu orientasi penyelenggara adalah pelayanan publik.

Selanjutnya dari segi sistem di era digitalisasi, aspek penguasaan teknologi menjadi salah satu hal terpenting dalam pelayanan publik, sehingga dalam pengembangan sistem/aplikasi pelayanan publik harus memperhatikan pada dua hal, yakni citizen oriented dan market oriented.

"Orientasi pelayanan publik citizen oriented kata kuncinya -aksesibilitas yakni murah, mudah, jelas, dan terjangkau, sedangkan market oriented yang berorientasi pada pemenuhan keinginan pasar/publik kata kuncinya efektifitas dan efisiensi mencakup kepastian hukum, kepastian biaya, kepastian waktu, kepastian prosedur dan kepastian payung hukum," pungkasnya.